



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

Codi: C121 E U
RE: X2020010657 - 16/11/2020
Ref.: EIM

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ D'UN SISTEMA DE GESTIÓ D'ESDEVENIMENTS I VENDA D'ENTRADES A TRAVÉS D'INTERNET I DE TAQUILLA.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest plec és establir les condicions tècniques que han de regir la contractació d'un sistema autogestionable de venda d'entrades, gestió d'accessos, gestió d'espectadors i anàlisi de dades dels actes organitzats per l'Ajuntament de Roses o per tercers (promotors externs i entitats que actuïn en col·laboració amb l'Ajuntament) que es realitzin, principalment, al Teatre Municipal de Roses i als espais municipals que es determinin.

S'estima un volum anual de venda màxim de 15.000 entrades.

Els objectius que s'han d'assolir amb el sistema de venda d'entrades són agilitzar la venda, facilitar als usuaris la compra d'entrades i obtenir informes de gestió i informació estadística sobre els públics.

2. CARACTERÍSTIQUES DE L'OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

2.1 Descripció del servei

El sistema ha de ser una aplicació de *ticketing* i CRM per a la venda i gestió de la relació amb les audiències dels equipaments culturals de Roses. Ha de ser flexible i permetre la configuració de forma autònoma de totes les modalitats de venda, la gestió i configuració dels diferents recintes, aforaments i esdeveniments en qualsevol moment.



Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

El servei ha d'incloure la venda anticipada d'entrades per Internet, dispositius mòbils i canals; la reserva, emissió i venda presencial a les taquilles, i les utilitats de gestió de bases de dades dels clients, la gestió d'informes i el control d'accés als espais.

El servei ha d'incloure la impressió d'entrades en paper tèrmic a taquilla i comprovants de venda per a vendes d'Internet, amb impressió de codis de barres i/o codis QR per a la validació al control d'accés. També ha de permetre la creació d'abonaments, per a programes o cicles determinats, descomptes als col·lectius que es determini i invitacions.

El sistema ha de tenir incorporat un CRM que permeti gestionar totes les dades de la relació amb els clients, on s'integrin les dades de registre, vendes i *emails* màrqueting. La base de dades CRM ha de permetre la importació i exportació de dades. Les dades han de ser analitzables mitjançant consultes i informes configurables, amb la selecció per part dels usuaris dels camps a incloure i dels filtres a aplicar sobre aquests camps.

El sistema ha de tenir integrada una eina d'*email* màrqueting que permeti realitzar campanyes segmentades de totes les adreces recollides a la base de dades CRM. L'eina ha de ser usable a nivell de *backoffice*, amable i senzilla d'ús per al client final.

L'aplicatiu ha de poder ser gestionat per diferents usuaris i punts de venda, amb diferents nivells de permisos. L'accés al sistema per part dels programadors externs s'ha de poder limitar de forma que puguin accedir només als seus espectacles, tant pel que fa a la informació com a la gestió, en el cas que aquesta no sigui a càrrec de l'Ajuntament.

El servei ha d'incloure la posada en marxa del sistema de venda d'entrades, control d'accessos i espectadors (*setup*), important les dades del sistema actual.

2.2 Calendari i horari del servei

El servei de venda i les aplicacions directament associades seran operatives 24 hores al dia i 7 dies a la setmana durant tot l'any. Només es podrà interrompre per causa de manteniment, amb avís previ a l'Ajuntament, i en hores de baix ús del servei.



Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

L'objectiu és aconseguir un nivell de disponibilitat del servei el més proper possible al 100%.
En tot cas, el contractista ha de garantir una disponibilitat dels seus servidors i serveis d'almenys un 99,50 % dels temps.

2.3 Idiomes

El sistema serà accessible, com a mínim, en català i castellà, i mostrarà el català, per defecte, com a primera llengua.

2.4 Canals de venda

El sistema ha de permetre la venda per Internet (ordinadors, dispositius mòbils i tauletes), a més de la venda presencial a les taquilles del teatre.

Tots els canals han de funcionar de forma integrada i sincronitzada, amb accés per part dels usuaris de tota la informació en temps real. Els usuaris han de poder accedir, en temps real, a l'estat de cada operació de venda o devolució, independentment del canal pel qual s'hagi realitzat.

Tots els canals han de permetre la venda, simultàniament i des d'un únic pla de sala, d'entrades individuals, abonaments o paquets, amb accés als diferents preus, descomptes i preus promocionals que es defineixin.

El sistema ha de poder suportar un pic de venda mínim de 1.000 compradors simultanis i proporcionar un servei sense degradació en les èpoques de major activitat.

El sistema ha de permetre la venda creuada, per qualsevol dels canals disponibles i en una sola operació, d'entrades, paquets, abonaments de tot tipus en qualsevol de les seves variables i possibles combinacions, de tots els espectacles, recintes, promotors i amb aplicació de diferents tarifes.



Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat

**Ajuntament de Roses**
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

2.5 Base de dades

El sistema ha de permetre emmagatzemar i gestionar les dades dels clients, fer consultes escollint els camps i els criteris sobre els que filtrar els registres, així com explotar aquestes dades a efectes estadístics i de màrqueting.

Les bases de dades han d'estar integrades i sincronitzades amb el sistema de venda per canals, mitjançant registre d'usuari o similar. Recollirà, mentre es realitza el procés de compra, les dades i la informació respecte de la venda i del client, i ha de comptar amb la funcionalitat de control de duplicats i dades errònies.

Les bases de dades seran propietat de l'Ajuntament de Roses i així ha de constar en el moment que el client introdueixi les dades. El seu accés estarà limitat al personal autoritzat per l'Ajuntament, mitjançant la definició de permisos d'accés. La recollida de dades incorporarà tots els mecanismes de seguretat per tal de garantir la seva confidencialitat i l'ús exclusiu per part del personal expressament autoritzat.

Atesa la multiplicitat d'usuaris i serveis (venda d'entrades pròpies, de programadors externs...), el sistema ha de permetre segmentar les bases de dades de forma que els permisos d'accés es puguin definir en funció dels serveis utilitzats pels usuaris.

La recollida de les dades es farà d'acord amb el Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades); la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals; i la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i el comerç electrònic.

A la proposta es faran constar les funcionalitats i prestacions que, relacionades amb les dades, permetin el desenvolupament de campanyes de màrqueting, promoció i difusió.

Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

2.6 Gestió de la informació

El sistema ha de facilitar a l'Ajuntament la gestió i la presa de decisions mitjançant la possibilitat d'obtenir la informació necessària, en temps real i mitjançant la selecció i combinació de variables, de tot el procés.

El sistema ha de comptar amb les eines necessàries, degudament integrades i sincronitzades amb els altres components del servei, per a la recopilació i gestió de totes les dades procedents dels diferents components i operacions, així com per a la generació i gestió d'informes, amb autonomia per a la seva configuració, definició de variables i per a l'exportació a formats Excel, text i PDF.

En concret ha de permetre:

- Crear consultes i informes amb autonomia per a escollir els camps que cal incloure-hi i els criteris que cal aplicar per fer la selecció de registres, així com la possibilitat d'exportació a formats tipus excel de forma que permetin l'explotació i la utilització de la informació.
- Aportar solucions que permetin la segmentació dels clients de forma autònoma i usable.
- Crear llistats predefinitos per a les liquidacions d'espectacles i les operacions més recurrents.
- Disposar de panells de control amb gràfics de venda comparatius entre espectacles i entre períodes de temps.
- La importació i exportació de documents de dades.
- Realitzar el procés d'importació i exportació de dades a través d'una API de lectura. La importació ha de permetre crear esdeveniments indicant: títol de l'espectacle, descripció de l'espectacle i equipament en el qual es realitzarà. Així mateix, ha d'haver l'opció de registrar els clients que vulguin comprar entrades a través de l'enviament, via URL, del correu electrònic del client i la tipologia de descompte que se li podrà aplicar.
- El procés d'exportació via API ha de permetre recuperar tota la informació dels clients que hagin adquirit entrades, així com dades que permetin conèixer l'evolució de les vendes realitzades a cada ubicació.



Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

2.7 Control d'accés

El sistema ha de permetre la gestió centralitzada i en temps real dels accessos, així com la visualització en temps real de l'ocupació, mitjançant dispositius de control d'entrades que permetin l'ús de lectors sense fils de codi de barres i/o codis QR, en paper, tiquet o mòbil.

Aquest servei ha de permetre la funció de canvi automàtic a manera *offline*, si falla el senyal d'Internet del recinte, i la possibilitat d'emmagatzematge de dades de control.

2.8 Integració i sincronització

Totes les funcionalitats incloses en el sistema de venda estaran degudament integrades i sincronitzades a temps real.

Per tant, l'Ajuntament ha de poder accedir a tota la informació del sistema en temps real i des de qualsevol dispositiu amb connexió a Internet, sempre amb els corresponents permisos d'usuari i contrasenya d'accés.

2.9 Formació

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la formació del personal de taquilla, d'administració i de gestió de la venda d'entrades.

Aquesta formació serà a càrrec del contractista en el procés d'implantació i de posada en marxa del servei i es podrà realitzar per mòduls, en funció de les utilitats del sistema que s'hagi d'utilitzar i del perfil dels usuaris que s'hagin de formar. També serà a càrrec de l'empresa adjudicatària la formació necessària en cas de canvis, modificacions, ampliacions i actualitzacions del sistema.



Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

La formació es podrà fer conjuntament per a totes les entitats col·laboradores d'aquest Ajuntament que optin per la utilització del mateix sistema de venda.

2.10 Manteniment, suport i atenció a les incidències

El manteniment i les actualitzacions es realitzaran, preferiblement, sense aturades del servei. En cas contrari, haurien de notificar-se prèviament a l'Ajuntament i realitzar-se en horaris de baixa o nul·la activitat.

Es considerarà incidència quan una determinada funcionalitat o nou desenvolupament no funcioni de forma correcta. En el moment que es produeixi una incidència el personal usuari comunicarà la problemàtica al contractista per procedir a la seva resolució.

Es defineixen tres tipus d'incidències:

- Crítiques: en el cas que el servei o una de les funcionalitats bàsiques no funcioni i impliqui una aturada de l'operativa normal de funcionament dels serveis bàsics (gestió i control dels processos de venda, reserves i control d'accessos). Temps de resposta màxim: 30 minuts.
- Greus: quan l'aplicació o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, però no impedeix l'operativa normal dels serveis considerats crítics. Temps de resposta màxim: 4 hores.
- Lleus: quan l'aplicació o una de les seves funcionalitats pateix algun problema que no afecta greument a l'operativa dels usuaris. Temps de resposta màxim: 24 hores.

El contractista prestarà serveis de suport per a la resolució d'incidències que afectin el funcionament dels diferents serveis; atenció de consultes funcionals i tècniques; recollida de peticions d'actualització i evolució del servei; recollida i registre de les incidències, consultes i peticions.

El servei de suport disposarà, almenys, d'un número de telèfon i d'un canal telemàtic, i es prestarà directament a l'Ajuntament i als tercers que participin en la venda d'entrades i en la seva gestió, sempre que siguin usuaris autoritzats del sistema de venda.



Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

En qualsevol cas, en el cas d'incidències crítiques, aquest telèfon i el servei tècnic han d'estar disponibles i operatius 365 dies l'any, com a mínim de 9 a 24 h, per tal de donar una resposta immediata i resoldre aquest tipus d'incidències.

Els licitadors especificaran a les propostes que presentin els dies i horaris de disponibilitat del servei de suport, de resolució d'incidències normals i per a les consultes funcionals i tècniques, així com la capacitat de resposta en funció del tipus d'incidència o de demanda de suport.

2.11 Maquinària i comunicacions

Tots els mòduls del sistema, inclosa la venda d'entrades a les taquilles, han de ser compatibles amb maquinari (PC i impressores) convencionals. L'adjudicatari assessorarà l'Ajuntament respecte de l'actualització del maquinari quan s'escaigui.

L'Ajuntament de Roses disposa de PC convencionals, una impressora tèrmica CITIZEN model CL-S400D, dos mòbils BQ Aquaris M5 (lectors d'entrades) i connexió convencional a Internet. En el cas que es necessitin connexions específiques, l'adjudicatari assessorarà l'Ajuntament respecte de les idònies per garantir el servei.

Les impressores i els lectors d'entrades seran a càrrec de l'adjudicatari, en el cas que el sistema requereixi maquinari diferent del que es disposi en el moment de l'adjudicació.

La instal·lació i posada en marxa del maquinari necessari per a l'habilitació del punt de venda indicat per l'Ajuntament serà també a càrrec de l'adjudicatari.

3. REQUERIMENTS FUNCIONALS

3.1 Registre



Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

El procés de registre s'ha de realitzar en el moment de la primera compra *online*. El camp «adreça electrònica» serà d'obligada complementació i serà únic per client, així com l'identificador de client a la base de dades. El registre ha de permetre la creació de camps personalitzats i que siguin visibles, o no, en el formulari.

El sistema ha de preveure la unificació automàtica de registres en el cas de duplicitats, impedit que una mateixa adreça electrònica pugui tenir associada més d'una fitxa.

En el procés de registre, l'usuari haurà d'acceptar les condicions de tractament de dades personals per tal de poder accedir al servei.

El sistema ha d'incloure:

- Fitxa client: ha d'incorporar tota la informació de les vendes, les dades recollides en el registre, les dades integrades de l'*email* màrqueting i d'altres fonts d'informació que es puguin integrar, com xarxes socials.
- Zona personal: els clients han de poder disposar d'un portal que permeti modificar les dades personals, consultar l'històric de compres i amb l'opció de reimprimir entrades, així com donar-se de baixa del sistema de manera simple i accessible.

3.2 Procés de venda

3.2.1 Taquilla

Sens perjudici d'altres funcionalitats que pugui afegir la proposta que resulti adjudicatària, la venda a taquilla ha de:

- Disposar d'una aplicació de venda a taquilles amb aforament integrat i sincronitzat amb les vendes anticipades realitzades per Internet o per qualsevol altre canal.
- Permetre la gestió de reserves, amb data de caducitat i la modificació de l'estat de les localitats, i el desbloqueig d'entrades.



Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

- Permetre l'emissió d'invitacions i entrades a cost zero.
- Permetre visualitzar els plànols de sala, amb diferenciació de situació de les localitats (lliures, ocupades, reservades, bloquejades...), identificades mitjançant diferents colors.
- Permetre conèixer l'estat de cada localitat en el plànol de sala (disponibilitat, origen de venda, dades de comprador...) només prement-la o posant el cursor a sobre.
- Permetre el cobrament en efectiu i amb targeta bancària. El cobrament amb targeta bancària es podrà fer mitjançant datàfon, per tal de garantir que l'emissió de localitats no s'efectuï fins que l'import hagi estat carregat en el compte del client.
- Disposar d'informes d'arqueig diari de caixa.

3.2.2 Web

Sens perjudici d'altres funcionalitats que pugui afegir la proposta que resulti adjudicatària, la web de venda ha de tenir les següent característiques:

- Web personalitzada, d'acord amb la imatge corporativa de l'Ajuntament, accessible des de qualsevol dispositiu amb connexió a Internet, responsiva per adaptar-se a les diferents mides de pantalla dels diferents dispositius i ha d'incorporar tots els elements necessaris per tal de facilitar la compra.
- Permetre la venda d'entrades de cadascun dels espectacles, la venda dels espectacles de cada equipament i la venda d'entrades conjunta de tots els equipaments i espectacles.
- Generar una URL específica que permeti la venda d'entrades de cadascun dels espectacles, una URL per a la venda dels espectacles de cada equipament i una URL per a la venda d'entrades conjunta de tots els equipaments i espectacles.
- Les URL han d'aparèixer enllaçades de manera que el client pugui navegar d'una a l'altra.
- Complementar la descripció dels espectacles de les pàgines web corresponents amb la informació descriptiva introduïda en el *backoffice*.
- Les URL han de tenir un aspecte gràfic personalitzable per a integrar-la en el *look & feel* de les diferents webs municipals, com www.rosescultura.cat.
- Visualització dels espectacles ordenats per recintes i dates de celebració, amb informació suficient per facilitar la selecció i compra (fotografia, nom de l'esdeveniment, recinte, data...)



Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

- Opció d'incorporar informacions addicionals de l'espectacle (imatge, so, etc.)
- Visualització, per part dels compradors, dels plànols de la sala i de la situació de les localitats amb relació a l'escenari, així com de la seva situació (lliures o ocupades).
- Visualització, per part dels compradors, del nombre de localitats lliures de la zona.
- Disponibilitat d'emissió d'invitacions i entrades a cost zero.
- Permetre comprar l'entrada per a un tercer i enviar-la com a regal a través de correu electrònic.

3.2.3 Venda simultània

- Incloure la venda des de qualsevol canal de forma simultània i amb un aforament únic.
- Disposar de capacitat per assumir i gestionar un gran nombre de vendes simultànies.

3.3 Procés de compra

El procés de compra ha de ser senzill i ha de permetre la minimització de clics i canvis de finestra durant el procés. Ha de permetre al client identificar en quina fase es troba fins a la confirmació definitiva i ha de facilitar la màxima informació possible en la selecció, ubicació i visibilitat de cada butaca.

El sistema ha de permetre la compra d'entrades de diferents espectacles i de diferents recintes en una mateixa sessió. És a dir, ha de tenir un carret de compra on el client podrà revisar i modificar les entrades reservades en qualsevol moment de la compra i en qualsevol dels canals de venda.

El sistema ha de disposar d'un portal del client amb l'històric de compres i amb l'opció de reimprimir entrades, rebre ofertes, promocions o altres informacions d'interès.

La sessió per comprar ha de caducar passat un període de temps a partir del qual les entrades reservades passen a ser disponibles novament.



Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

Un cop finalitzada la compra, el client ha de rebre un correu electrònic de confirmació. El comprador ha de rebre les entrades a través d'un arxiu per ser imprès (sistema *print at home*), al telèfon mòbil (amb el codi llegible des dels dispositius de control d'accés) o les ha de poder recollir a taquilla.

3.4 Forma de pagament

L'aplicació estarà integrada amb les passarel·les de pagament amb les quals s'operi i ha de permetre realitzar la compra de les entrades, i el seu cobrament, a través de TPV virtual, per a la venda per canals, o TPV vinculat a un PC, en la venda presencial.

El pagament es podrà realitzar mitjançant les targetes bancàries més habituals. En la venda presencial també s'ha de permetre el cobrament en efectiu.

El cobrament mitjançant targeta ha de garantir que l'emissió de localitats no s'efectuï fins que l'import no hagi estat carregat en el compte del client.

Serà responsabilitat del contractista l'establiment dels mecanismes necessaris per evitar frau, estafes o descoberts en les transaccions electròniques.

L'ingrés s'efectuarà directament en els comptes que l'Ajuntament indiqui en cada cas.

3.5 Procés de devolucions

El sistema ha d'incloure l'opció de la devolució de l'import de les entrades, que han de quedar degudament registrades. La devolució ha de ser possible mitjançant operacions per compra, blocs, aforament complet o parcial, etc.

A la proposta s'especificarà el procés de devolució d'entrades.



Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

3.6 Tipus d'entrades

El sistema ha de permetre la venda d'entrades individuals, la venda de paquets i la venda d'abonaments per qualsevol dels canals de venda, així com la combinació de tarifes i descomptes en una mateixa venda.

Es valorarà l'autonomia operativa i la facilitat de configuració d'abonaments i paquets d'entrades, així com la de configuració de tarifes i descomptes.

En la venda per canals l'entrada, en el format que correspongui segons el canal de venda i degudament identificada amb el codi de barres o QR que li pertoqui, es farà arribar al client pels canals telemàtics que escaiguin (correu electrònic...) de forma que es pugui imprimir des de casa o ser emmagatzemada en el dispositiu mòbil mitjançant el qual s'hagi adquirit. Les notificacions relacionades amb la venda (modificacions, cancel·lacions, avisos, etc.) seran enviades pel mateix sistema.

S'explicitarà a les propostes la possibilitat de combinar altres productes i serveis (programes, DVD, etc.) amb la venda d'entrades.

3.7 Configuracions

Respecte de la configuració i en quan als elements que s'indiquen, l'aplicació ha de permetre:

3.7.1 Recintes

- Dividir els recintes per àrees, zones i localitats i introduir aforaments numerats i no numerats.
- La creació autònoma de recintes no numerats.
- La creació a demanda al sistema contractat de recintes numerats, sense límit d'espais a crear ni cost addicional al ja estipulat en el servei, i en un termini màxim de 7 dies hàbils.



Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

- Reconfigurar espais, mitjançant ampliacions o reduccions de sala i/o aforament, tancament de zones, etc. configurada a temps real per a usuaris del sistema i clients.
- Gestionar zones de forma autònoma.
- Seleccionar butaques múltiples.

3.7.2 Esdeveniments

- Total autonomia per donar d'alta espectacles i esdeveniments en qualsevol moment.
- Categoritzar els espectacles en temporades, cicles o esdeveniments particulars.
- Categoritzar els espectacles per gènere i per atributs personalitzables.
- Possibilitat de decidir quan iniciar i tancar la venda anticipada o a taquilla d'un espectacle, amb un calendari de dies i hores a disposició.
- Fixar la data i hora a partir dels quals els esdeveniments seran visibles en els canals de venda (taquilles, Internet, altres).
- Fixar el termini a partir del qual l'aplicació només permetrà la venda d'entrades a taquilla del recinte.
- Permetre la venda de productes, serveis o complements de les activitats.

3.7.3 Preus, descomptes i abonaments

- Total autonomia per a la creació de múltiples tarifes, inclosa la invitació, la tarifa gratuïta i els descomptes, mitjançant tarifa fixa o per percentatges.
- Opció d'afegir comissió per gestió.
- Gestió autònoma per part de l'Ajuntament, amb configuració de període de validesa, mínim i màxim d'entrades.
- Combinar tarifes i descomptes en una mateixa venda.
- Permetre descomptes per percentatge o per valor absolut.
- Descomptes per codis. Creació autònoma de codis, càrrega de codis externs en el sistema.
- Descomptes per a tercers amb connexió automatitzada (Tr3sc, per exemple).



Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

- Descomptes associats a zones.
- Descomptes aplicables amb validació amb bases de dades pròpies carregades.
- Gestió autònoma per part de l'Ajuntament per a la creació d'abonaments i paquets tancats, i també oberts i flexibles. Per exemple abonaments per temporada, cicles, multi-recintes..., independentment de qui sigui el promotor de l'espectacle. Els abonaments podran ser a preu fix o a la carta (selecció d'espectacles d'una temporada o cicle, o combinació d'espectacles de diferents cicles, d'un o varis recintes o sales, independentment de qui sigui el promotor).
- La venda dels abonaments constarà com a tal en el moment del pagament, encara que no es realitzi la impressió de l'entrada.
- Registre d'abonaments i de paquets

3.7.4 Entrades

- Gestió autònoma de l'anul·lació d'una entrada, de blocs d'entrades o de totes les entrades d'un espectacle.
- Total autonomia operativa en el disseny i contingut de les entrades, paquets i abonaments; que es permeti la inclusió d'elements informatius i de promoció propis.
- Possibilitat de fer modificacions en una compra tancada (canvi de seients, de tarifa, etc.).
- A les entrades imprimibles s'hi ha de poder incloure, com a mínim:
 - Nom de l'espectacle i subtítol
 - Data, hora i lloc de realització
 - Zona, fila i seient en aforaments numerats (o número d'entrada en aforaments sense numerar)
 - Preu
 - Codi de barres o QR identificador i número d'identificador
 - NIF/CIF del promotor
 - Logo del recinte

3.7.5 Backoffice



Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

- En relació als usuaris cal que el *backoffice* sigui senzill, amb els menús clars i ben estructurats i amb les funcionalitats fàcilment localitzables.
- Disponibilitat d'un manual d'ajuda *on line* per resoldre els dubtes més bàsics al respecte de la configuració de qualsevol funcionalitat.
- Ha de poder suportar l'accés simultani d'un mínim de 20 usuaris.
- Ha de permetre la diferenciació de grups de venda per recintes i per canals.
- Ha de permetre la creació pròpia de perfils d'usuaris, on es puguin definir permisos d'accés i operativitat en funció de les tasques que s'hagin de desenvolupar per cadascun, així com la identificació dels diferents usuaris.
- L'accés s'ha de poder realitzar des de qualsevol dispositiu extern, per fer operacions de gestió de recintes, espectacles, clients, tarifes, entrades, descomptes o liquidacions, consultes, emissió d'informes, etc.

3.8 Venda i gestió de xecs regal

El sistema ha de possibilitar la creació de xecs regal amb un valor determinat i un identificador únic per un producte o família de productes, que es materialitza en un tiquet d'entrades o bitllet tèrmic.

El comprador ho podrà bescanviar pels diferents canals de venda. La configuració del mètode de pagament serà específica per xec regal i estarà associada als diferents punts de venda habilitats: taquilla i Internet.

En el cas que una comanda es pagui amb el xec regal d'una quantitat superior a aquesta, el comprador podrà utilitzar la diferència restant en una propera compra. El sistema ha de permetre gestionar el saldo restant i consultar l'historial de les diferents operacions realitzades amb el xec regal.

S'ha de permetre la compra de xecs regals a una tercera persona. El sistema haurà de permetre l'enviament d'aquest xec a nom de la persona que l'hagi de rebre i enviar-lo en una data seleccionada per la persona que li envia el xec.



Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

4. REQUISITS ESPECÍFICS RESPECTE AL TRACTAMENT DE DADES

4.1 Responsabilitat del tractament de dades

El responsable del tractament de dades és l'Ajuntament de Roses. L'empresa adjudicatària serà l'encarregada del tractament quan es permeti l'accés als servidors i dades de l'Ajuntament per tasques d'instal·lació, millora o manteniment.

4.2 Portabilitat de la informació

S'ha de garantir la portabilitat de les dades recollides i/o tractades en execució del contracte, de forma que es puguin transferir a altres sistemes en formats vàlids i interoperables, amb total garantia de la integritat de la informació, de la disponibilitat de les dades i de la continuïtat del servei.

A la finalització del contracte, o en cas de resolució, s'ha de lliurar a l'Ajuntament, en el termini més breu possible, tota la informació emmagatzemada de forma que es pugui emmagatzemar en altres sistemes, ja siguin municipals o de tercers, en un format que permeti la seva utilització, amb total garantia de la integritat de la informació i sense costos addicionals.

4.3 Ubicació de les dades

Les dades han d'estar ubicades en l'Espai Econòmic Europeu o en algun dels països inclosos a la relació de països que ofereixen un nivell de protecció equivalent al d'aquest espai, segons l'Agencia Española de Protección de Datos o la Comissió Europea.

En el cas que la ubicació de les dades suposi transferència internacional de dades, s'ha d'acreditar l'existència de garanties adequades de respecte a la protecció de la vida privada dels afectats, als seus drets i llibertats fonamentals i a l'exercici dels seus drets.



Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

4.4 Protecció de dades en cas de subcontractació

En el cas que el contractista subcontracti aspectes del sistema que afectin el tractament de dades haurà de:

- Demanar la conformitat a l'Ajuntament sobre la intervenció o canvis en la intervenció de tercers (subcontractistes), amb indicació de la tipologia de la seva intervenció;
- Facilitar a l'Ajuntament informació sobre aquestes empreses, per tal que pugui valorar la seva idoneïtat i donar-hi la seva conformitat.
- Signar un contracte amb el contractista en els termes previstos pel RGPD.
- Acreditar que el subcontractista ofereix garanties jurídiques suficients per al tractament de les dades equivalents a les que assumeix el contractista.

4.5 Drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició

El contractista haurà de cooperar amb l'Ajuntament i posar a la seva disposició les eines adequades per tal de facilitar l'atenció d'aquests drets.

4.6 Seguretat de les dades

- Disposar de certificació de seguretat adequada a les dades que es recullin i/o es tractin en l'execució del contracte, qualificades, pel seu contingut, de nivell mig.
- Garantir l'encryptament de les dades personals.
- Garantir la integritat de les dades personals així com la seva recuperació en cas que es produeixin incidències de seguretat i evitar accessos no autoritzats.
- Informar a l'Ajuntament de les incidències de seguretat que afectin les dades personals, així com de les mesures adoptades per a resoldre-les o de les mesures que l'Ajuntament ha de prendre per evitar els danys que es puguin produir.
- Realitzar còpies de suport de la informació de forma que es garanteixi la plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades.



Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

- Subscriure acord de nivell de servei (SLA) amb indicadors adequats de qualitat i valors mínims acceptables.
- Facilitar a l'Ajuntament la comprovació de les mesures de seguretat, inclosos els registres que permeten tenir coneixement de qui ha accedit a les dades.

5. SEGURETAT DEL SISTEMA

El sistema ha de funcionar amb total seguretat respecte de tots els processos i actuacions.

El procés de recollida i tractament de dades ha de complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades, ha de ser transparent, tant per a l'Ajuntament com per a l'usuari final i ha d'oferir, en tot moment, garanties suficients de seguretat.

Els licitadors explicitaran a les propostes que presentin els mecanismes i eines del sistema per garantir la seguretat del sistema en tots els seus aspectes.

6. SUBMINISTRAMENT DE PAPER TÈRMIC

L'empresa adjudicatària està obligada a subministrar el paper tèrmic per a la impressió de les entrades que requereixi l'Ajuntament, en un termini màxim de 5 dies, des de la comunicació de la comanda. S'estima un volum màxim 5.000 entrades anuals.

Aquest servei està inclòs al preu del contracte i anirà càrrec del contractista.

7. CALENDARI IMPLEMENTACIÓ DEL SISTEMA

El període establert per a la configuració i posada en funcionament del conjunt del sistema (migració de dades, configuració personalitzada del sistema i del maquinari, formació dels usuaris), amb totes les fases i proves necessàries incloses, es fixa en un màxim de 10 dies a partir de la formalització del contracte.



Plaça de Catalunya, 12
17480 Roses
Tel. 972 25 24 00
informacio@roses.cat
www.roses.cat



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

8. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR PELS LICITADORS

A efectes de poder establir una valoració comparativa entre les diferents propostes, les empreses licitadores han de presentar una memòria tècnica i una demostració pràctica:

Memòria tècnica

La memòria tècnica haurà de seguir estrictament l'ordre i l'estructura establerta en aquests plecs, detallant el compliment de cadascun dels apartats.

La memòria ha de tenir una extensió màxima de 40 pàgines, amb lletra Arial 11 i interlineat 1,5. Es podran incloure imatges i gràfics que il·lustrin les explicacions.

Demostració pràctica

La memòria es complementarà amb una demostració pràctica, en format audiovisual, que ha de seguir el següent esquema:

- a) Base de dades, gestió de la informació i control d'accés (apartats 2.5 , 2.6 i 2.7)
- b) Registre (apartat 3.1)
- c) Procés de venda, procés de compra, forma de pagament i devolucions (apartats 3.2, 3.3, 3.4 i 3.5)
- d) Tipus d'entrades i configuracions (apartats 3.6 i 3.7),
- e) Venda i gestió de xecs regal (apartat 3.8)

L'audiovisual es lliurarà en suport físic (CD o USB) i caldrà presentar-lo en un dels formats següents: avi, mpeg, mp4, mpeg2 o qualsevol dels formats suportats pel reproductor VLC. La durada de l'audiovisual no pot ser superior als 45 minuts.

Les empreses licitadores que no presentin aquesta documentació, d'acord amb l'esquema i formats especificats anteriorment, quedaran excloses de la licitació.



DOCUMENT PLEC CLAUSULES	ÒRGAN ALCALDIA I SERVEIS GENERALS	REFERÈNCIA GENE2024008773
Codi Segur de Verificació: 1dcf9a38-3270-40d9-915c-ca7acaec881 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01171523_2025_54999000 Data d'impressió: 22/09/2025 09:59:11 Pàgina 21 de 21	SIGNATURES 1.- ERIC IBAÑEZ MARTIN (TCAT) - Tècnic dinamitzador de Cultura i Festes - 01/08/2025	



Ajuntament de Roses
www.roses.cat

Exp.: 2024/009929

